Károly Róbert Főiskola
Üzleti Tudományok Intézete

HÁZI DOLGOZAT

SZOLGÁLTATÁSMARKETING C.
TANTÁRGY

TÉMA: A MEZŐKÖVESDI DROGERIE MARKT ÜZLET BEMUTATÁSA A 3P ALAPJÁN

Készítette:
Varga Felicián
LEV73724
Kereskedelem és Marketing BA szak
Levelező tagozat 6. félév

Mezőkövesd
2016

Tartalomjegyzék

1. Kutatási terv.....2
1.1. A kutatási probléma.....2
1.1.1. A kutatás témája.....2
1.1.2. A kutatás céljai:.....2
1.1.3. A célcsoport meghatározása:.....2
1.1.4. Megfigyelési szempontok:.....2
1.1.5. A kutatás körülményei.....2
2. Megfigyelési lap.....3
2.1. Megfigyelési szempontok.....5
3. Eredmények bemutatása.....5
4. Következtetések, javaslatok.....7

1. Kutatási terv

1.1. A kutatási probléma

Milyen benyomások érik a vásárlót a Drogerie Markt mezőkövesdi üzletében?

1.1.1. A kutatás témája

Mystery shopping a szolgáltató szektorban, a Drogerie Markt mezőkövesdi üzletének vizsgálatán keresztül.

1.1.2. A kutatás céljai:

1. Kutatási cél: A vizsgált üzlet 3P-jének bemutatása mystery shoppingon keresztül
2. Kutatási cél: Az üzlet megítélése a vásárlók szemszögéből?

1.1.3. A célcsoport meghatározása:

Célcsoport: a vizsgált üzlet vásárlóközönsége.
Életkor: 0-∞ év között.
Nem: nők és férfiak.
Foglalkozás: Különféle, az üzlet vásárlóközönsége.

1.1.4. Megfigyelési szempontok:

- A kutatás folyamán elsősorban az üzlet dolgozóinak viselkedését, munkához való hozzáállását és vásárló központúságát akartam megfigyelni, mind az áruk kiválasztásánál, mind vásárláskor, mind pedig a pénztárnál.
- Vizsgáltam továbbá azt is, hogy mennyire rugalmasak az áruk ismertetésében, vevőknek való ajánlásában. Mennyiben tartják be a munkakörükre vonatkozó szabályokat, előírásokat.
- Vizsgáltam még az üzlet fizikai, tárgyi környezetét, elhelyezkedését, hangulatát

A továbbiakban a szolgáltatási szektorhoz tartozó Drogerie Markt hálózat mezőkövesdi üzletének 3P-jét vizsgálom, mely magában foglalja, mind az alkalmazottakra (people), mind a fizikai, tárgyi környezetre (physical evidence), mind az üzletben zajló folyamatokra (process) vonatkozó megállapításokat.

1.1.5. A kutatás körülményei

A vizsgálatot 2016.04.12.-én, kedden délelőtt 10:05-kor kezdtem és 10:20-kor fejeztem be. Az idő kellemes, napos volt, az üzletben két pénztáros, két eladó, a biztonsági őr és több (9-10) vásárló tartózkodott.

A mezőkövesdi üzlet a német osztrák tulajdonú Drogerie Markt üzletlánc magyarországi hálózatának tagja, 2007 nyarától fogadja a vásárlókat. Azóta töretlen népszerűségnek örvend, mind a helyi, mind a környékbeli településekről belátogató vásárlók körében. Nagy előnye, hogy az autóbusz állomás közelében, a belvárosban található, ezért a környékbeli utasok a buszok indulása előtti perceket is kihasználhatják egy kis vásárlásra.

2. Megfigyelési lap

1. táblázat

DROGERIE MARKT próbavásárlás (mystery shopping) eredménye

IGEN	NEM	Az üzlet értékelésének szempontjai	Megjegyzés
X		1. Az üzlet környéke tiszta?	
	X	2. A szemétgyűjtő tele volt?	
	X	3 A bejáratnál hamutartó van?	A hamutartó hiánya a dohányzó vásárlókat hátrányosan érinti és szemetelésre kényszeríti.
X		4 Az üzlet kirakata tiszta?	
X		5 A kirakat üvegére ragasztott reklámok tiszták, épek, olvashatóak?	
X		6 Az üzletlánc logója jól látható?	
	X	7 A külső környezetben érvényesül az üzletlánc egységes szín és formavilága?	Nem, mert az

			üzlet a telefonközpont része.
X		8 A külső tájékoztató jelzések megfelelőek?	
X		9 Az üzlet megközelíthetősége jó?	
X		10 Az üzlet akadálymentesített?	
	X	11 Az üzlet előtt elegendő a parkolóhely?	Az üzlet előtt nincs parkolóhely csak oldalt, távolabb és az is fizetős
X		12 Az üzlet előtt elegendő a kerékpártároló?	
X		13 Az üzlet nyitvatartása megfelelő?	
X		14 Az üzletben elegendő kosár és kisméretű bevásárlókocsi van?	
X		15 Az üzletben érvényesül az egységes szín és formavilág?	
X		16 A belépő vevőt üdvözli az eladó, vagy pénztáros?	
X		17 Az eladók barátságosak?	
X		18 Az eladók szakértelme jó?	
X		19 A pénztáros ismerteti a vásárlói kártya használatának előnyeit?	
X		20 A pénztáros megköszöni a vásárlást?	
X		21 Az áruválaszték megfelelő?	
	X	22 Az áruk a polcokon rendezettek?	Részben, a teák az alsó polcokon összekeverve találhatók
X		23 A feliratok tiszták, olvashatóak?	
X		24 A vény nélkül kapható gyógyszerek megfelelően vannak-e tárolva?	
X		25 Az áruk minősége megfelelő?	
	X	26 Az áruk ára megfelelő?	A város

			lakóinak jövedelmé hez képest magasak
X		27 Az áruk árának feltüntetése megfelelő?	
X		28 Az áruk mennyisége megfelelő?	
	X	29 Az akciós áruk elhelyezése szembetűnő?	Nem, mert az üzletben elszórva találhatók .
	X	30 Az akciós áruk mennyisége megfelelő?	Nem, mert gyorsan elfogynak.
X		31 Az áruk szavatosságát ellenőrzik?	
	X	32 Az üzlet áttekinthető?	Nem, mert van egy belső, nehezen áttekinthe tő része.
X		33 A belső környezet kellemes?	
X		34 Az üzlet klímája megfelelő?	
X		35 A vevőtér tiszta?	
X		36 A dolgozók egységes munkaruhát viselnek?	
X		37 A dolgozók tiszták és ápoltak?	
X		38 A Vásárlók könyve elérhető helyen van?	
X		39 A pénztárak száma elegendő?	
X		40 A pénztáraknál a várakozási idő rövid?	
X		41 A biztonsági őr jelenléte zavaró-e?	Igen, mert állandóan követi a vásárlókat a belső részbe
X		42 Az üzletben megfelelő a problémakezelés?	
X		43 Prospektusok (szórólapok) vannak-e kihelyezve?	

	X	44 A prospektusok (szórólapok) rendezettek-e?	Nem, mert a vásárlók gyakran összekeverik és az eladók csak a nap végén rendezik újra.
X		45 Ingyenes reklámtáskát adnak-e a vevőknek?	
35	**10**	**Összesen: 45**	
95,5 %	**4,5 %**	**Összesen: 100%**	

Forrás: Saját kutatás, szerkesztés

2.1. Megfigyelési szempontok

A megfigyelést az üzletben kívülről befelé haladva végeztem. Először az üzlet külső környezetét vizsgáltam. A tisztaságot és rendezettséget, az üzlet megközelíthetőségét, a parkolási lehetőségeket és a kerékpártároló meglétét, állapotát.
Az üzletbe belépve a dolgozók viselkedését, az eladótér elrendezését, és az áruk elhelyezését tanulmányoztam.
Végezetül a pénztáros, az eladók, a biztonsági őr vásárlókkal szembeni magatartását és a panaszkezelés folyamatát figyeltem meg.

3. Eredmények bemutatása

A vizsgált kereskedelmi egység a Drogerie Markt üzletlánc mezőkövesdi üzlete volt, melyet 2016. 04.19-én kerestem fel, kutatási céllal. A helyszínt kívülről megvizsgálva azt tapasztaltam, hogy az üzlet környéke tiszta volt, annak ellenére, hogy előtte autóbuszmegálló található. A közelben lévő szemétgyűjtő edény ki volt ürítve, ezt a feladatot a városgondnokság emberei mindennap elvégzik. Az automata bejárati ajtónál hiányoltam a hamutartót. Erre azért van szükség, mert lehetőséget kell adni a dohányzó vásárlóknak, hogy az üzletbe lépés előtt elnyomhassák cigarettájukat. Az üzlet kirakata tiszta volt (reggelente takarítják, mert a

forgalom miatt hamar porosodik). A ráragasztott reklámok tiszták, épek, olvashatóak voltak. Látszott rajtuk a karbantartás. Az üzletlánc logója a bejárat felett jól látható. Mivel az épület valamikor a postáé volt, (az emeletén most is a telefonközpont működik), ezért egységes színre van festve. Az áruházláncra csak a logó és a kirakatüvegekre ragasztott reklámok emlékeztetnek. A bejárati ajtón a külső tájékoztató jelzések megfelelőek, épek, jól olvashatóak. Az üzletet egyébként jól meg lehet közelíteni, gyalogosan az előtte húzódó járdáról, kerékpárral az előtte és a mellette futó útról, valamint helyi járatú és távolsági autóbuszokkal. (Az épület előtt helyi járatú autóbuszmegálló található, a közelben pedig az autóbusz állomás van.

A bejárat és az eladótér akadálymentesített (kerekesszékkel is látogatható). A bolt előtt parkolóhely nem található, viszont oldalt sok parkolóhely van (többek közt a mozgáskorlátozottak részére is, de sajnos fizetős). A bejáratnál a biciklisták számára - lévén Mezőkövesd kerékpáros város - kerékpártároló található, sajnos elég viharvert állapotban. Az üzlet nyitvatartása igazodik a többi üzlet nyitvatartási rendjéhez. Belépve elegendő számú kosarat és bevásárlókocsit találunk. Az egységes szín és formavilág itt tetten érhető. A belépő vásárlót a pénztáros és a közelben tevékenykedő eladó is üdvözli. A polcsorok közt dolgozó eladók barátságosak, udvariasak, tanácsaikkal segítik a vásárlókat a megfelelő áruk kiválasztásában. A pénztáros is udvarias a hozzáforduló vásárlókkal, felhívja a figyelmet a vásárlói kártya használatára, majd megköszöni a vásárlást és elköszön a vevőktől. Az áruválaszték a vásárlók igényeinek megfelelő, azonban rendezettségük kívánnivalókat hagy maga után. A teák például az alsó polcokon, festői összevisszaságban találhatók. Az eladótérben a tájékoztató feliratok épek, tiszták, jól olvashatók. A vény nélkül kapható gyógyszerek egy különálló, zárható üvegvitrinben kerültek elhelyezésre. A feltüntetett árak a város és környéke lakóinak jövedelméhez mérve magasak, - ez sokakat eltántorít a vásárlástól-, de legalább pontosan vannak megadva.
Az üzlet áruellátottsága jó, az akciós termékekkel kapcsolatban azonban észrevettem, hogy nem egy helyen, hanem szétosztva

az üzlet különböző részeiben kínálják őket, ezért a vevők nem mindig akadnak rájuk. Az akciós áruk mennyiségére is panaszkodnak a vásárlók. A kezdeti mennyiség gyorsan elfogy és utána már nincs, utánpótlás Az eladók a szavatossági időkre külön odafigyelnek. Lejárt szavatosságú termék nem található a polcokon. Az üzlet kialakítása nem a legszerencsésebb (L alakú). A belső része nehezen áttekinthető. Az eladótér környezete kellemes, klímatizált, rendszeresen takarított. A tükrök és a vitrinek üvegtáblái naponta tisztítva vannak.
A dolgozók céges névkitűzőt és egységes munkaruhát viselnek, tiszták és ápoltak. A vásárlók könyve nyilvános, - jól látható és elérhető - helyre van kihelyezve, közel a pénztárakhoz, melyek a forgalomnak megfelelőek. Fizetésnél a várakozási idő rövid, a pénztárosok nincsenek túlterhelve.
Az üzlet biztonsági őre az eladótér belső részében tartózkodik, figyelemmel kísérve a vásárlókat, ami időnként nagyon zavaró.
A problémakezelést személyesen volt szerencsém megtapasztalni, a pénztárnál éppen előttem reklamált egy vásárló. A pénztáros nyugodtan fogadta a panaszt, elnézést kért, kicserélte a terméket, majd elköszönt.
Az üzletben több helyen elhelyezett prospektusok, szórólapok, rendezetlenek, mert a vásárlók összekeverik őket. Nem ártana, ha naponta többször is újrarendeznék.
Az eladók és a pénztárosok kérésre az árut ingyenes, környezetkímélő reklámszatyorba csomagolják.

4. Következtetések, javaslatok

A vizsgálat eredményeinek elemzése alapján megállapíthatjuk, hogy a mezőkövesdi Drogerie Markt üzlet tiszta, rendezett, vásárlóbarát. A személyzet udvarias, segítőkész. Az üzlet akadálymentesített, könnyen megközelíthető, parkolóhellyel és kerékpártárolóval rendelkezik. A jó tapasztalatok mellett csekély hányadot képeznek a rosszak. Az üzlet bejáratánál nincs hamutartó, ezért a betérő dohányosok nem tudják a cigarettájukat belépés előtt eloltani. Javaslom, hogy a bejáratnál egy Dm logóval ellátott hamutartót helyezzenek el. Figyelmes és udvarias marketingfogás lenne, ha a bejárati ajtón belül egy padlóra ragasztott üdvözlő feliratot helyeznének el. A polcok közötti folyosó padlójára pedig az

aktuális akciós, vagy új termékek reklámját ragasztanák fel. Mivel kívülről az üzlet beleolvad a telefonközpont épülettömbjébe, ezért javaslom, hogy fessék át a Dm színeire. A bejárat közelében található kerékpártárolót ki kellene javítani és átfesteni az üzletlánc színeire. A bejárati ajtó előtti lépcsőre is ráférne egy kis felújítás. Az üzlet előtt sajnos nincs parkolóhely, ezért a vásárlók az oldalsó, fizetős várakozóhelyeket használják. A polcok rendezettsége is hagy kívánnivalót maga után. A forgalmazott teákat az alsó polcra helyezik ki és a vásárlók keresgélés közben gyakran összekeverik. Javaslom ezeket magasabbra tenni és gyakrabban rendezni Az üzlet árszínvonala a lakosság jövedelméhez képest túl magas, ezért egy kisebb mértékű árcsökkentést szeretnék. Mivel az akciós termékek az eladótérben különböző helyeken találhatók, ezért nehéz őket észrevenni, javaslom tehát, hogy az akciós árukat a bejárat közelében, jól látható helyen mutassák be. Hiányosságként rögzítettem, hogy az akciós áruk gyorsan elfogynak, erre a jövőben fokozottabban kell figyelni, és a hiányt azonnal pótolni. A bejárati ajtóhoz, a pénztárakhoz és az eladótér nehezen áttekinthető részébe kamerákat lenne ajánlatos felszerelni, így a biztonsági őr jelenléte kevésbé zavarná a vásárlókat. Az eladótérben elhelyezett prospektusok összevisszaságán gyakoribb rendezéssel lehetne segíteni. Végezetül ajánlatos lenne egy törzsvásárlói kártyakészítő terminált elhelyezni a pénztárakon kívül a korábban használt papíralapú igénylőlap helyett.